

การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการบริหารจัดการในอุตสาหกรรมสถานที่จัดงานไมซ์ DEVELOPING CRITERIA FOR MANAGEMENT STANDARD IN THE MICE VENUE INDUSTRY

ดริกา แซงไ้ว¹ พิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์²

Darika Sae-ngow¹ Pittawat Ueasangkomsat²

¹นิสิตปริญญาโท หลักสูตร โครงการบัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ (สปท.) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

¹Master Student, Civil-Military MBA Program, Faculty of Business Administration, Kasetsart University

E-mail: darika.sae@ku.th

²รองศาสตราจารย์ ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

²Associate Professor, Department of Management, Faculty of Business Administration, Kasetsart University

E-mail: pittawat.u@ku.th

(Received: July 17, 2024 ; Revised: July 22, 2024; Accepted: July 24, 2024)

บทคัดย่อ

จากสถานการณ์โควิด รัฐบาลไทยได้ดำเนินนโยบาย Soft power เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจ ซึ่งอุตสาหกรรมไมซ์เป็นส่วนสำคัญภายใต้กรอบนโยบายนี้ โดยเฉพาะงานเทศกาลต่างๆ ที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวจำนวนมาก และส่งเสริมให้เงินหมุนเวียนประมาณ 50,000 ล้านบาททั่วประเทศ และวิธีที่จะช่วยในการสนับสนุนรัฐบาลให้บรรลุเป้าหมาย คือ การสร้างมาตรฐานคุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ ที่จะช่วยส่งเสริมความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการจัดการอุตสาหกรรมสถานที่จัดงานไมซ์ ที่เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในภาคธุรกิจไมซ์ โดยมีแนวคิดของมาตรฐานที่ใช้หลักการปัจจัยการจัดการ 4M วงจรเดมมิง และหลักการไคเซน นอกจากนี้ หลักเกณฑ์การพัฒนายู่ภายใต้มาตรฐานที่ได้มาจากการศึกษา TMVS, AMVS, ISO 20121, ISO 22483 และ ISO/PAS 5643 โดยงานวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจไมซ์ 3 กลุ่ม รวมทั้งหมดจำนวน 9 คน ได้แก่ นักวิชาการ ผู้กำหนดนโยบาย และตัวแทนจากภาคเอกชน และได้ดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผลของการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเกณฑ์มาตรฐานการบริหารจัดการในอุตสาหกรรมสถานที่จัดงานไมซ์ที่สำคัญประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ข้อกำหนดด้านบุคลากร (Man) ที่เน้นทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี 2) ข้อกำหนดด้านอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดงาน (Machine) ที่ส่งเสริมการพัฒนาเพื่อรองรับรูปแบบการจัดงานแบบ Hybrid ซึ่งเป็นรูปแบบการจัดงานแบบออนไลน์และออนไซต์ 3) ข้อกำหนดด้าน

โครงสร้างของพื้นที่จัดงาน และสภาพแวดล้อมสนับสนุน (Material) ที่สนับสนุนการเป็นพื้นที่ที่สามารถจัดงานได้อย่างหลากหลายรูปแบบ ตามลักษณะการใช้งานที่เปลี่ยนไป และ4) ข้อกำหนดด้านบริการจัดงาน (Method) ที่ต้องประยุกต์เข้ากับอัตลักษณ์ความเป็นไทย ซึ่งสามารถบรรยายถึงการแต่งกายแบบไทยและเน้นการบริการที่อบอุ่น อ่อนน้อมถ่อมตน และเป็นมิตรกับผู้เข้าร่วมงาน

คำสำคัญ: ไมซ์, มาตรฐาน, การจัดการ 4M, ไคเซน, วงจรเดมมิง

Abstract

Due to the COVID-19 situation, the Thai government has implemented a soft power policy to revitalize the economy, with the MICE industry playing a significant role under this policy. Particularly, various festivals can attract millions of tourists and generate cash flow of approximately 50 billion baht in the national economy. The way to support the government in achieving this goal is by establishing quality standards for the MICE industry, which will enhance the credibility and positive image of the country. This research aims to develop management standards for the MICE venue industry as a tool to improve and enhance the quality of services in the MICE sector. The concept of these standards incorporates the 4M management factors, the Deming Cycle, and Kaizen principle. Additionally, the development criteria are based on standards derived from studying TMVS, AMVS, ISO 20121, ISO 22483, and ISO/PAS 5643. This research employs a qualitative research method through in-depth interviews with three groups of MICE business stakeholders: academics, policymakers, and the private sector which consists of 9 persons and conducted a content analysis of the interviews. The results indicate that the key management standards in the MICE industry consist of 4 factors: 1) Personnel requirements (Man) that emphasize digital skills to support technological changes, 2) Equipment and event facilities requirements (Machine) that promote development to support Hybrid event formats, which combine online and on-site events, 3) Venue structure and supporting environment requirements (Material) that support the ability to host various types of events according to changing usage patterns, and 4) Event service requirements (Method) that must be adapted to Thai identity, which includes describing Thainess and emphasizing warm, humble, and friendly service to participants.

Keywords: MICE, Standard, 4M Management, Kaizen, Deming Cycle

บทนำ (Introduction)

Global Soft Power Index 2024 ของ Brand Finance เป็นการจัดอันดับความสามารถของประเทศต่าง ๆ ในการใช้ซอฟต์แวร์เพื่อมีอิทธิพลต่อเวทีระหว่างประเทศ โดยพิจารณาจากความสามารถในการดึงดูดคนจากทั่วโลกผ่านวัฒนธรรม การทูต และวิธีการอื่น ๆ ในการจัดอันดับนี้ ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 40 ของโลก ขยับขึ้นจากอันดับ 41 ในปีพ.ศ. 2566 และอยู่ในอันดับที่ 3 ของอาเซียน รองจากประเทศสิงคโปร์และประเทศมาเลเซีย (กรมประชาสัมพันธ์, 2567) รัฐบาลไทยตั้งเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นผู้นำในการจัดงานเทศกาลในภูมิภาค มุ่งเน้นการส่งเสริมและกิจกรรมที่มีลักษณะเฉพาะของไทยเพื่อสร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวและส่งเสริมเศรษฐกิจ (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2567) ธุรกิจไมซ์มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างเศรษฐกิจ สร้างรายได้และการจ้างงาน นอกจากนี้ ธุรกิจไมซ์ยังช่วยส่งเสริม Soft Power ของประเทศไทยผ่านการนำเสนออัตลักษณ์และวัฒนธรรมไทย เช่น การจัดประชุม "The 62nd ICCA Congress 2023" ของสมาคมการประชุมนานาชาติ (ICCA) ซึ่งประเทศไทยเป็นเจ้าภาพในการจัดงานนั้น มีสมาชิกกว่า 1,000 หน่วยงาน จากกว่า 100 ประเทศเข้าร่วม ทำให้เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจในประเทศได้ประมาณ 105 ล้านบาท เพิ่มมูลค่า GDP รวมกว่า 59 ล้านบาท และสร้างมูลค่าทางการตลาดสูงถึง 300 ล้านบาท (MICE Intelligence Team, 2567) และในปีพ.ศ. 2566 ตลาดไมซ์ในประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวไมซ์จำนวนถึง 16.5 ล้านคน สร้างรายได้ประมาณ 50,000 ล้านบาท ซึ่งช่วยเสริมความแข็งแกร่งของอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย ลดความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก และเพิ่มโอกาสในการหมุนเวียนเศรษฐกิจภายในประเทศ (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2566) ทั้งนี้ประเทศไทยกำลังเผชิญกับปัญหาความสามารถในการแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ในภูมิภาค ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญในการก้าวขึ้นเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมไมซ์ หากไม่มีการเตรียมความพร้อมที่เพียงพอในด้านการบริหารจัดการ นอกจากนี้ ยังมีปัญหาการขาดการจัดการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมสถานที่จัดงานไมซ์ ดังนั้นการพัฒนาอุตสาหกรรมสถานที่จัดงานไมซ์ให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในระดับสากลจะช่วยเสริมสร้าง Soft Power ของประเทศไทยและกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศ

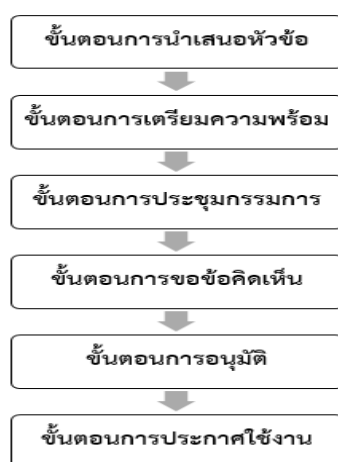
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการจัดการในอุตสาหกรรมสถานที่จัดงานไมซ์ในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนามาตรฐาน

มาตรฐาน คือ ข้อกำหนดที่ระบุระบบการดำเนินงานเพื่อให้ได้คุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด มีหลายระดับตามการยอมรับขององค์กรต่างๆ ได้แก่ ระดับที่ 1 เป็นมาตรฐานนานาชาติที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก เช่น ISO ระดับที่ 2 เป็นมาตรฐานภูมิภาคที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรมาตรฐานในภูมิภาค เช่น ASEAN MICE Venue Standard (AMVS) ระดับที่ 3 เป็นมาตรฐานชาติที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรมาตรฐานชาติ เช่น Thailand MICE Venue Standard (TMVS) และ Thailand Sustainable Event Management Standard (TSEMS) ระดับที่ 4 เป็นมาตรฐานจังหวัดที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรมาตรฐานในระดับภูมิภาคภายในประเทศ เช่น Thailand Hotel Standard และระดับที่ 5 เป็นมาตรฐานอื่นๆ ที่พัฒนาโดยสมาคมหรือองค์กรที่สมาชิกร่วมมือกัน ในการพัฒนาและใช้มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรืออุตสาหกรรมที่ระบุไว้ มาตรฐาน ISO/IEC Guide 2:2004 อธิบายเพิ่มเติมว่ากระบวนการพัฒนาประกอบด้วย 6 ขั้นตอน (International Organization for Standardization, 2004) ตามที่แสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรฐาน

2. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานอุตสาหกรรมไมซ์

งานวิจัยนี้ได้ดำเนินการศึกษามาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ในสามระดับ อันประกอบด้วยระดับที่ 1 คือ มาตรฐานชาติ ได้แก่ Thailand MICE Venue Standard (TMVS) (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2562), Thailand Sustainable Event Management Standard (TSEMS) (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2561) และ MICE Security Management System (MSMS) (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์

อุตสาหกรรม, 2555) ระดับที่สอง คือ มาตรฐานภูมิภาค คือ ASEAN MICE Venue Standard (AMVS) (Thailand Convention & Exhibition Bureau, 2024) และระดับสุดท้าย คือ มาตรฐานนานาชาติ เช่น Event Sustainability Management Systems (International Organization for Standardization 20121) (International Organization for Standardization, 2024) ISO 22483 เกี่ยวกับข้อกำหนดการบริการโรงแรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (International Organization for Standardization, 2020) และ ISO/PAS 5643 เพื่อลดการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในภาคการท่องเที่ยว (International Organization for Standardization, 2021) จากการศึกษามาตรฐานทั้ง 3 ระดับที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่ามีปัจจัยหลักหลายประการที่มีผลต่อการกำหนดมาตรฐานของอุตสาหกรรมไมซ์ ผู้วิจัยจึงสรุปถึงปัจจัยหลักเหล่านี้ได้ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยหลักของมาตรฐานอุตสาหกรรมไมซ์

ปัจจัย	มาตรฐานระดับประเทศ			มาตรฐานระดับภูมิภาค	มาตรฐานระดับสากล		
	TMVS	TSEMS	MSMS	AMVS	ISO20121	ISO22483	ISO/PAS 5643
โครงสร้างทางกายภาพ	✓	✓		✓		✓	✓
เทคโนโลยี	✓			✓	✓	✓	✓
บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
บุคลากร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ความปลอดภัย	✓		✓	✓			
ความยั่งยืน	✓	✓		✓	✓		
สุขอนามัย							✓

จากตารางที่ 1 การทบทวนปัจจัยหลักของมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์พบว่า มาตรฐานส่วนใหญ่กล่าวถึงปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ บุคลากร เทคโนโลยี โครงสร้างทางกายภาพ และการบริการ ปัจจัยเหล่านี้สอดคล้องกับหลักปัจจัยการจัดการ 4M ที่ระบุว่าปัจจัยสำคัญในการจัดการคือ คน เครื่องจักร วัสดุ และวิธีการ (Yasuhiko, 2007) ซึ่งแสดงถึงความสอดคล้องระหว่างปัจจัยการจัดการ 4M กับปัจจัยหลักของมาตรฐานในอุตสาหกรรมไมซ์ ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่าองค์ประกอบของ (ร่าง) เกณฑ์มาตรฐานประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ข้อกำหนดด้านบุคลากร (Man) เน้นเรื่องทักษะ

ความรู้ และวัฒนธรรมองค์กร 2) ข้อกำหนดด้านอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดงาน (Machine) ให้มีความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการจัดการและดำเนินงาน 3) ข้อกำหนดด้านโครงสร้างของพื้นที่จัดงาน และสภาพแวดล้อมสนับสนุน (Material) ให้สำคัญกับการจัดเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และ 4) ข้อกำหนดด้านบริการจัดงาน (Method) มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้าร่วมงาน รายละเอียดขององค์ประกอบเหล่านี้ได้สรุปไว้ในตารางที่ 2 ซึ่งแสดงถึงความสำคัญของแต่ละปัจจัย และวิธีการนำไปใช้ในการพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรมไมซ์ องค์การที่นำปัจจัยทั้ง 4 ด้านไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลบรรลุมาตรฐานระดับสูงด้านคุณภาพ

ตารางที่ 2 การระบุข้อกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมไมซ์ตามปัจจัยการจัดการ 4M

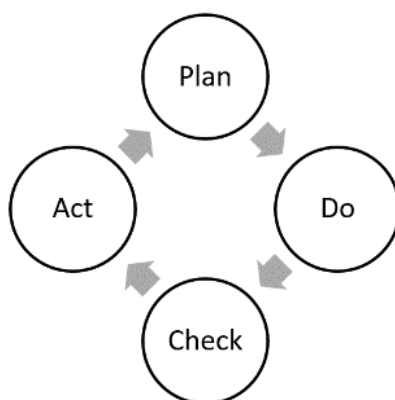
ปัจจัย	ข้อกำหนด	มาตรฐาน
ข้อกำหนดด้านบุคลากร (Man)	ข้อกำหนดด้านบริการ (Service requirement)	TMVS
	ข้อกำหนดด้านบุคลากร (Staff or personnel)	AMVS
	ข้อกำหนดด้านสมรรถนะ การอบรม และการสร้างความตระหนัก (Competence, training awareness requirements)	MSMS, ISO 9001
	ข้อกำหนดด้านบุคลากร (Staff requirement)	ISO 22483
	ข้อกำหนดด้านความเป็นผู้นำ (Leadership requirements)	ISO 20121,
	ข้อกำหนดด้านประสิทธิภาพ (Performance requirements)	ISO 9001
ข้อกำหนดด้านอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดงาน (Machine)	ข้อกำหนดด้านบุคลากร (Staff or personnel requirements)	ISO/PAS 5643
	ข้อกำหนดด้านกายภาพ (Physical requirement)	TMVS
	ส่วนทางกายภาพ (Physical section)	AMVS
	ข้อกำหนดด้านทรัพยากร บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจ (Resource requirements, roles, responsibilities and authority)	MSMS
	ข้อกำหนดด้านการบำรุงรักษา (Maintenance requirements)	ISO 22483, ISO 9001
	ข้อกำหนดด้านการสนับสนุน (Supporting requirement)	ISO 20121
	การทำความร้อน การระบายอากาศ และการปรับอากาศ (Heating, ventilation and air conditioning)	ISO/PAS 5643

ปัจจัย	ข้อกำหนด	มาตรฐาน
ข้อกำหนดด้านโครงสร้างของพื้นที่จัดงาน และสภาพแวดล้อมสนับสนุน (Material)	ข้อกำหนดด้านกายภาพ (Physical requirement)	TMVS
	ส่วนทางกายภาพ (Physical section)	AMVS
	ข้อกำหนดในการสร้างแผนการจัดการที่ยั่งยืน (Creating sustainable management plans requirement)	TSEMS, ISO 20121
	ข้อกำหนดและเงื่อนไขเกี่ยวกับงาน (Terms and conditions regarding the event)	ISO 22483
	ข้อกำหนดด้านการสนับสนุน (Supporting requirement)	ISO 9001, ISO 20121
	พื้นที่ส่วนกลาง (เช่น บริเวณทางเข้า ทางเดิน) (Common areas (for example, entrance areas, corridors))	ISO/PAS 5643
ข้อกำหนดด้านบริการจัดงาน (Method)	ข้อกำหนดด้านบริการ (Service requirement)	TMVS
	ส่วนทางกายภาพ (Physical section)	AMVS
	ข้อกำหนดด้านความยั่งยืน (Sustainability requirement)	TSEMS
	ข้อกำหนดด้านการควบคุมการดำเนินงาน (Operational control requirement)	MSMS
	ข้อกำหนดด้านงาน (Event requirements)	ISO 22483
	ข้อกำหนดด้านการควบคุมการดำเนินงาน (Operational control requirement)	ISO 20121, ISO 9001
	ข้อกำหนดด้านการประเมิน (Evaluation requirements)	
	ข้อกำหนดด้านความสะอาด (Cleanliness requirements)	ISO/PAS 5643

3. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดการ

หลักการและวิธีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเน้นการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการหรือกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มผลผลิต ลดของเสีย และปรับปรุงระดับคุณภาพภายในองค์กร ตามหลักการไคเซ็น (Kaizen) (สวินทร์ พงษ์เก่า, 2564) นอกจากนี้ วงจรเดมมิง และ ISO 9001 มีหลักการพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่สอดคล้องกับการจัดการคุณภาพขององค์กร ดังแสดงในรูปที่ 2 วงจรเดมมิง ที่เกี่ยวข้องกับ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ซึ่งนำเสนอโดย W. Edwards Deming ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน: วางแผน ทำ ตรวจสอบ และปรับปรุง วงจรนี้เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยการวางแผนกิจกรรมหรือการปรับปรุงในขั้นตอนแรก

ดำเนินการ ตรวจสอบผลลัพธ์เทียบกับวัตถุประสงค์ และทำการปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงกระบวนการตามผลการตรวจสอบ (สุชาติณี โพธิ์จันทร์, 2558) และ ISO 9001 เป็นมาตรฐานสากลที่กำหนดข้อกำหนดสำหรับระบบการจัดการคุณภาพ (QMS) ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรและความพึงพอใจของลูกค้า ISO 9001 ส่งเสริมแนวทางเชิงระบบในการจัดการกระบวนการ เพื่อให้มั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้รับการตอบสนองและเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย ทั้งวงจรเดมมิง (Deming Cycle) และ ISO 9001 เน้นความสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องผ่านการวางแผน การดำเนินการตามระบบ การตรวจสอบ และการปรับเปลี่ยนกระบวนการ เพื่อให้ได้คุณภาพที่สม่ำเสมอและความเป็นเลิศในการดำเนินงานภายในองค์กร (International Organization for Standardization, 2015)



รูปที่ 2 วงจรเดมมิง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์มาตรฐานการจัดการในอุตสาหกรรมสถานที่จัดงานไม่ซ์ อันประกอบด้วย TMVS, AMVS, TSEMS, MSMS, ISO 9001, ISO 22483, ISO 20121 และ ISO/PAS 5643 นั้น ผู้วิจัยได้นำหลักการของวงจรเดมมิง ซึ่งเป็นกรอบการทำงานที่ช่วยในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดเกณฑ์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน ลดข้อร้องเรียน และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ รวมถึงตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีการนำหลักการไคเซน ซึ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง มาประยุกต์ใช้ร่วมกับวงจรเดมมิง ในการกำหนดเกณฑ์ เพื่อช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ยกระดับคุณภาพของการบริการในอุตสาหกรรมไม่ซ์ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน อีกทั้งยังช่วยให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและความต้องการของตลาดในอุตสาหกรรมนี้ได้ดียิ่งขึ้น ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการจัดการในอุตสาหกรรมสถานที่จัดงานไม่ซ้ำ

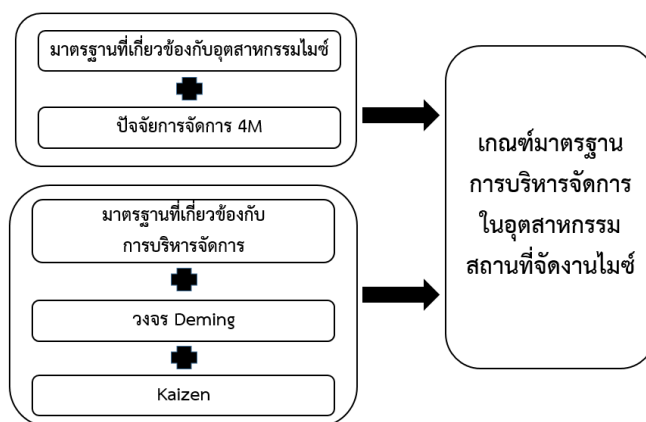
ปัจจัยการจัดการ 4M	เกณฑ์
ข้อกำหนดด้านบุคลากร (Man)	Man 1: กำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในองค์การ ที่สอดคล้องตามผังโครงสร้างองค์การ Man 2: มีการกำหนดอัตรากำลังคน และการสรรหาว่าจ้าง บุคลากรให้เพียงพอ และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการควบคุมกระบวนการจัดจ้าง ให้สอดคล้องตามกฎหมาย Man 3: มีกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน และต่อเนื่อง โดยต้องมีการประเมินความรู้และทักษะที่จำเป็นในแต่ละตำแหน่ง Man 4: มีกระบวนการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน ที่รวมถึงสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม Man 5: มีกระบวนการสื่อสาร ช่องทางในการสื่อสารกับพนักงาน และการมีส่วนร่วมของพนักงาน
ข้อกำหนดด้านอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการจัดงาน (Machine)	Mac 1: กำหนดอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดงาน เช่น เวที ไฟเดียม โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา พาน แฟ้มคำกล่าว บ้ายสามเหลี่ยม และ Flip chart เป็นต้น Mac 2: กำหนดการจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และบริการในการจัดงาน Mac 3: กำหนดอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เกี่ยวกับ ระบบไฟฟ้า ระบบภาพ แสง เสียง สัญญาณอินเทอร์เน็ต ในการจัดงาน Mac 4: กำหนดอุปกรณ์ ที่เกี่ยวกับอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย Mac 5: กำหนดอุปกรณ์ที่จำเป็นที่เกี่ยวกับบริการ ที่ครอบคลุมถึง อุปกรณ์ปฐมพยาบาล อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย อุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารและประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
ข้อกำหนดด้านโครงสร้าง ของพื้นที่จัดงาน และ สภาพแวดล้อมสนับสนุน (Material)	Mat 1: คุณลักษณะของพื้นที่จัดงาน Mat 2: ห้องย่อยและพื้นที่สนับสนุน Mat 3: มีระบบสำรองต่างๆ เช่น ไฟฟ้า น้ำ และเครื่องปรับอากาศ

ปัจจัยการจัดการ 4M	เกณฑ์
ข้อกำหนดด้านบริการจัดงาน (Method)	Met 1: ต้องมีกระบวนการยืนยันข้อมูลการจัดงานกับลูกค้าที่ชัดเจน Met 2: ต้องมีขั้นตอนกระบวนการในการเตรียมความพร้อมก่อนวันจัดงานตามข้อตกลงกับลูกค้า Met 3: ต้องจัดเตรียมงานตามข้อตกลงกับลูกค้า Met 4: ต้องมีความพร้อมในการให้บริการ Met 5: ต้องมีบริการสนับสนุนในการจัดงาน เช่น ประชุมพยาบาล รักษาความปลอดภัย เป็นต้น Met 6: ต้องมีระบบประเมินคุณภาพการให้บริการจัดงาน

มาตรฐานเหล่านี้เน้นปัจจัยที่จำเป็นในการประยุกต์ใช้ในธุรกิจไมซ์ ภายใต้ปัจจัยการจัดการ 4M ดังนี้ 1) ข้อกำหนดด้านบุคลากร (Man) รวมถึงการกำหนดบทบาท การจ้างงาน การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง การจัดการสวัสดิการพนักงาน และการตั้งช่องทางการสื่อสาร 2) ข้อกำหนดด้านอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดงาน (Machine) ประกอบด้วยการระบุและจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น การจัดซื้อจัดจ้างตามข้อกำหนด การรับรองความพร้อมของระบบที่เกี่ยวข้องกับงาน และการจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย 3) ข้อกำหนดด้านโครงสร้างของพื้นที่จัดงาน และสภาพแวดล้อมสนับสนุน (Material) รวมถึงการกำหนดลักษณะของห้องประชุม การหาห้องย่อยและพื้นที่สนับสนุน และการวางแผนสำรองสำหรับความต้องการด้านไฟฟ้า น้ำ และระบบทำความร้อนและความเย็น (HVAC) และ 4) ข้อกำหนดด้านบริการจัดงาน (Method) ประกอบด้วยขั้นตอนในการตรวจสอบรายละเอียดของงาน การกำหนดกิจกรรมก่อนการจัดงาน การให้บริการในงาน การให้บริการสนับสนุนเพิ่มเติม และการประเมินคุณภาพของบริการ มาตรฐานเหล่านี้ทำหน้าที่เป็นแนวทางที่ครอบคลุมสำหรับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ อุปกรณ์ ทรัพยากร และกระบวนการในงานไมซ์ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การจัดงานเป็นไปอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ (Yasuhiko, 2007)

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยนี้พัฒนาขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์และการบริหารจัดการ การออกแบบกรอบแนวคิดอิงจากการศึกษา 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การศึกษามาตรฐานอุตสาหกรรมไมซ์ ปัจจัยการจัดการ 4M หลักการวงจรเดมมิง และหลักการไคเซน (Kaizen) วิเคราะห์องค์ประกอบที่จำเป็นต่อการพัฒนามาตรฐาน ส่วนที่ 2 เกณฑ์มาตรฐาน ที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการศึกษามาตรฐานต่างๆ ด้านการบริหารจัดการอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งสรุปได้ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย (Research Methodology)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในงานวิจัยนี้ประกอบด้วย นักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมไมซ์ ผู้กำหนดนโยบาย/ผู้กำกับนโยบาย ตัวแทนกลุ่มภาคเอกชน โดยผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง โดยเลือกจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 9 คน ดังนี้

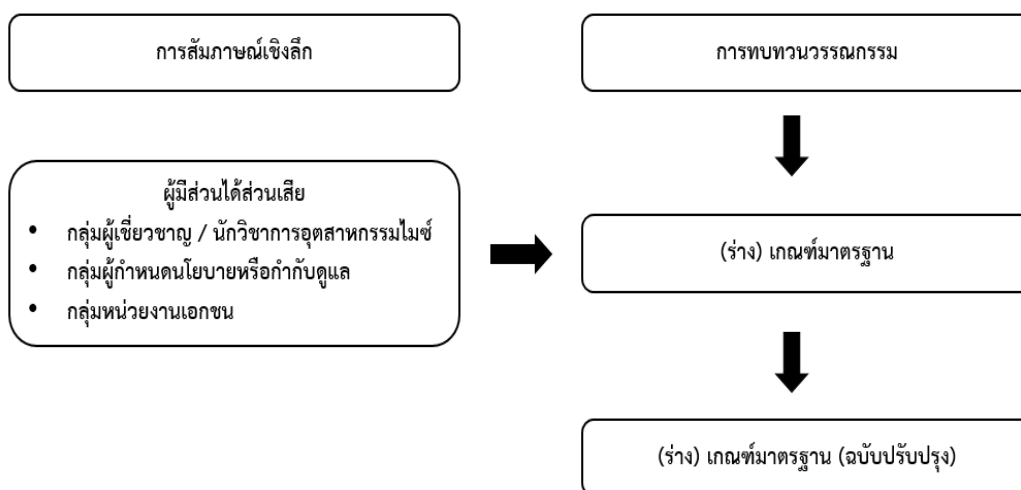
นักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมไมซ์ ที่มีประสบการณ์ในอุตสาหกรรมอย่างน้อย 5 ปี จำนวน 3 คน ได้แก่ นักวิชาการ อาจารย์ นักวิจัย หรือผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางวิชาการ เช่น การสอน การวิจัย หรือการให้คำปรึกษาในอุตสาหกรรมไมซ์

ผู้กำหนดนโยบาย/ผู้กำกับนโยบาย ที่มีประสบการณ์อย่างน้อย 5 ปี จำนวน 3 คน ในการกำหนดนโยบายหรือการมีส่วนร่วมในมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ เช่น หน่วยงานรัฐบาล หรือหน่วยงานกำกับดูแลที่รับผิดชอบในการสร้างกฎ ระเบียบ หรือเกณฑ์ในการควบคุมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์

ตัวแทนกลุ่มภาคเอกชน ที่มีประสบการณ์อย่างน้อย 5 ปี จำนวน 3 คน ในธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ เช่น สมาคม องค์กรการค้า เป็นต้น

2. เครื่องมือการวิจัยและเครื่องมือการวิเคราะห์

วิธีการวิจัยในครั้งนี้คือ วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูล วิธีการนี้ช่วยในการระบอบองค์ประกอบสำคัญสำหรับการพัฒนาเกณฑ์มาตรฐาน โดยการวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำไปสู่ผลการวิจัยที่มีความเชื่อมโยงของข้อมูลต่างๆ และนำไปสู่การสรุปผล อันจะนำไปสู่การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานสำหรับอุตสาหกรรมสถานที่จัดงานไมซ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังแสดงรายละเอียดขั้นตอนของการวิจัยในรูปที่ 4



รูปที่ 4 ขั้นตอนของการวิจัย

ผลการวิจัย (Research Finding)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของอุตสาหกรรมไมซ์แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจอย่างละเอียดเกี่ยวกับความสำคัญของการตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการจัดงานในอุตสาหกรรมไมซ์

1. ประสิทธิภาพของผู้ให้สัมภาษณ์

ในการวิจัยได้มีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 9 คน จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งมีระดับประสบการณ์ดังนี้ นักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมไมซ์ แต่ละคนมีประสบการณ์เฉลี่ย 11 ปี ผู้กำหนดนโยบายหรือดูแลกำกับ มีประสบการณ์เฉลี่ย 10 ปี และจากภาคเอกชน มีประสบการณ์เฉลี่ยรวม 15 ปี การสัมภาษณ์เหล่านี้ให้ข้อมูลเชิงลึกจากภาคส่วนต่างๆ ของอุตสาหกรรมไมซ์ และให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงและพัฒนา

2. ผลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อกำหนดของเกณฑ์มาตรฐานการจัดการสถานที่จัดงานไมซ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดเห็นด้วยกับข้อกำหนดส่วนใหญ่ของเกณฑ์มาตรฐานที่ได้มีการพัฒนาจากการทบทวนมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แต่อย่างไรก็ตามยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาเกณฑ์ดังกล่าวภายใต้ปัจจัยการจัดการ 4M ดังรายละเอียดต่อไป

ข้อกำหนดด้านบุคลากร (Man)

นักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมไมซ์ ได้ให้ความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมบริการ โดยเฉพาะการสนับสนุนการยอมรับความหลากหลายและความแตกต่าง (Diversity and Inclusion) ไว้ในข้อกำหนดด้านบุคลากร ส่วนผู้กำหนดนโยบายได้ชี้แจง

ถึงความสำคัญของการมีทักษะใหม่ในอุตสาหกรรมไมซ์ โดยแนะนำหลักสูตรเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล และการจัดการความยั่งยืน และ ตัวแทนภาคส่วนเอกชนแนะนำให้ทำการฝึกอบรม โดยเฉพาะทางเทคโนโลยีเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางรูปแบบการจัดการงาน

ข้อกำหนดด้านอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดงาน (Machine)

จากการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของสังคม ทำให้เกิดการทำงานทางไกล เช่น การถ่ายทอดสด การสัมมนาออนไลน์ และ Zoom ซึ่งสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานและผู้จัดงาน นักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญแนะนำให้รวมเทคโนโลยีพื้นฐานเข้ากับสถานที่จัดงานไมซ์ ผู้กำหนดนโยบายเน้นว่าความรู้ด้านสุขอนามัยและนวัตกรรมงานเสมือนเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับสถานที่จัดงาน ตัวแทนภาคเอกชนยอมรับการเกิดขึ้นของวิถีชีวิตใหม่ที่มีงานแบบผสมผสาน แต่ยังคงเน้นย้ำความสำคัญของเครื่องมือพื้นฐานเนื่องจากต้นทุนสูงของเทคโนโลยี

ข้อกำหนดด้านโครงสร้างของพื้นที่จัดงาน และสภาพแวดล้อมสนับสนุน (Material)

นักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมไมซ์ เน้นความสำคัญของความยืดหยุ่นของสถานที่ที่สามารถจัดงานได้หลากหลายรูปแบบ และพื้นที่ที่มีการใช้งานได้หลากหลาย ผู้กำหนดนโยบายให้ความสำคัญกับความปลอดภัยโดยมุ่งเน้นการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายและการวางแผนฉุกเฉินอย่างครบถ้วน ตัวแทนภาคเอกชนแนะนำการปรับปรุงที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยเน้นการลดการใช้พลังงานผ่านเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ เช่น หลอดไฟ LED และระบบอัตโนมัติ

ข้อกำหนดด้านบริการจัดงาน (Method)

นักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญ แนะนำว่า การอนุรักษ์เสน่ห์ของการบริการแบบไทย รวมถึงการแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์และการต้อนรับอย่างอบอุ่น เป็นเสน่ห์ของการบริการของประเทศไทย ผู้กำหนดนโยบายเสนอเรื่องความสำคัญของ "ความเป็นไทย" ในการบริการ โดยเน้นความอบอุ่นและความช่วยเหลือ ตัวแทนภาคเอกชนกล่าวว่าการผสมผสานช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น อีเมลหรือการแชทออนไลน์ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า

ทั้งนี้ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ รวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้รับเพิ่มเติม สามารถนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4 (ข้อมูลที่เพิ่มเติมจะถูกแสดงในรูปแบบตัวอักษรเข้ม) ทั้งนี้การนำหลักการโกลเดน มาใช้จะนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุกขั้นตอนของวงจรเดิมมิ่ง โดยมุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี การเพิ่มอุปกรณ์ที่รองรับเทคโนโลยีในการจัดงาน การสร้างความหลากหลายของรูปแบบในการจัดงาน และการบริการที่สะท้อนความเป็นอัตลักษณ์ของไทย พร้อมกับการพัฒนานโยบายและกระบวนการที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมสถานที่จัดงานไมซ์อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4 การพัฒนาเกณฑ์สำหรับมาตรฐานการบริหารจัดการในอุตสาหกรรมสถานที่จัดงานไม่ซ้ำ

ปัจจัยการจัดการ 4M	เกณฑ์
ข้อกำหนดด้านบุคลากร (Man)	Man 1: กำหนดบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในองค์กร ที่สอดคล้องตามผังโครงสร้างองค์กร Man 2: มีการกำหนดอัตรากำลังคน และการสรรหาว่าจ้าง บุคลากรให้เพียงพอ และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการควบคุมการกระบวนการจัดจ้าง ให้สอดคล้องตามกฎหมาย Man 3: มีกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน และต่อเนื่อง โดยต้องมีการประเมินความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงานของแต่ละตำแหน่ง ที่ครอบคลุมหัวข้อเกี่ยวกับ 1) แพลตฟอร์มของดิจิทัลและเทคโนโลยี 2) การจัดการจัดงานไม่ซ้ำ 3) ทักษะการสื่อสาร 4) สุขอนามัยและความปลอดภัย 5) การจัดการอย่างยั่งยืน Man 4: มีกระบวนการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน ที่รวมถึงสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม รวมถึงการกำหนดนโยบายการยอมรับและความหลากหลาย (Diversity and Inclusion) Man 5: มีกระบวนการสื่อสาร ช่องทางในการสื่อสารกับพนักงาน และการมีส่วนร่วมของพนักงาน

ปัจจัยการจัดการ 4M	เกณฑ์
ข้อกำหนดด้าน อุปกรณ์ และสิ่ง อำนวยความสะดวก ในการจัดงาน (Machine)	Mac 1: กำหนดอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดงาน เช่น เวที โฟเดียม โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา พาน แฟ้มคำกล่าว ป้ายสามเหลี่ยม และ Flip chart เป็นต้น Mac 2: กำหนดการจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และบริการในการจัดงาน ที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง Mac 3: กำหนดอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เกี่ยวกับ ระบบไฟฟ้า ระบบภาพ แสง เสียง สัญญาณอินเทอร์เน็ต ในการจัดงาน เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบภาพ ระบบเสียง ระบบปรับอากาศ ระบบระบายอากาศ และสุขอนามัย เป็นต้น Mac 4: กำหนดอุปกรณ์ ที่เกี่ยวกับอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย และอาชีวอนามัย ที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง Mac 5: กำหนดอุปกรณ์ที่จำเป็นที่เกี่ยวกับบริการเช่น ชุดปฐมพยาบาล อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย อุปกรณ์สำนักงาน และป้ายบอกทาง
ข้อกำหนดด้าน โครงสร้างของพื้นที่ จัดงาน และ สภาพแวดล้อม สนับสนุน (Material)	Mat 1: พื้นที่จัดงานที่มีสภาพที่สามารถจัดงานได้หลากหลายรูปแบบและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม Mat 2: ห้องย่อยและพื้นที่สนับสนุน Mat 3: มีระบบสำรองต่างๆ เช่น ไฟฟ้า น้ำ และเครื่องปรับอากาศ
ข้อกำหนดด้านบริการ จัดงาน (Method)	Met 1: ต้องมีกระบวนการยืนยันข้อมูลการจัดงานกับลูกค้าที่ชัดเจน Met 2: ต้องมีขั้นตอนกระบวนการในการเตรียมความพร้อมก่อนวันจัดงานตามข้อตกลงกับลูกค้า Met 3: ต้องจัดเตรียมงานตามข้อตกลงกับลูกค้า Met 4: กำหนดขั้นตอนการให้บริการที่สอดคล้องกับความเป็นไทย (Thainess style) Met 5: ต้องมีบริการสนับสนุนในการจัดงาน เช่น ปฐมพยาบาล รักษาความปลอดภัย เป็นต้น Met 6: ต้องมีระบบประเมินคุณภาพการให้บริการจัดงาน

อภิปรายผลและสรุป (Discussion/Conclusion)

งานวิจัยฉบับนี้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการจัดการสำหรับผู้ประกอบการสถานที่ยังงานไม่ซ์ ภายใต้ปัจจัยการจัดการ 4M รวมถึงการประยุกต์ใช้หลักการโคเซนและวงจรเดมมิ่ง ทั้งนี้ผลที่ได้จากการวิจัยชี้วัด ปัจจัยแรก คือ บุคลากร มีความสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9001 ที่เน้นการพัฒนาทักษะการทำงาน (International Organization for Standardization, 2015) อย่างไรก็ตาม จากการวิจัยพบที่มีความจำเป็นที่ต้องกำหนดเกณฑ์ที่มุ่งเน้นทักษะด้านดิจิทัลให้กับบุคลากร เพื่อสนับสนุนการจัดการที่ใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ดิจิทัลมากขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงทิศทางใหม่ในอุตสาหกรรมไม่ซ์ที่เน้นการผสมผสานทางด้านเทคโนโลยี และผลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับเกณฑ์สำหรับเครื่องจักรพบที่มีความสอดคล้องตามมาตรฐานสถานที่จัดงานของไทย (TMVS) (สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ, 2562) และมาตรฐานสถานที่จัดงานของอาเซียน (AMVS) (Thailand Convention & Exhibition Bureau, 2024) แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยพบว่า เกณฑ์เรื่องอุปกรณ์พื้นฐานสำหรับการจัดงานมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น โดยเน้นในเรื่องของอุปกรณ์ที่สนับสนุนการจัดการแบบผสมออนไลน์และออฟไลน์ (Hybrid) และระบบโทรคมนาคม เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ดิจิทัล เช่น แอปพลิเคชัน และสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียร ซึ่งเกณฑ์นี้เป็นการตอบโจทย์การใช้งานที่เป็นผลจากพฤติกรรมของผู้จัดงานที่เปลี่ยนไป ข้อกำหนดด้านโครงสร้างพื้นที่จัดงานและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านวัสดุ สอดคล้องกับมาตรฐานสถานที่จัดงานของไทย (TMVS) (สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ, 2562) และมาตรฐานสถานที่จัดงานของอาเซียน (AMVS) ที่กำหนดโครงสร้างห้องประชุมและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการจัดงาน (Thailand Convention & Exhibition Bureau, 2024) นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่าเกณฑ์การกำหนดคุณลักษณะของพื้นที่จัดงานต้องสามารถปรับเปลี่ยนได้หลากหลายรูปแบบมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีกว่าพื้นที่ที่มีรูปแบบตายตัว และยังคงเน้นการรักษาสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมและสะอาดเพื่อสนับสนุนการจัดกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อกำหนดด้านบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสุดท้ายที่สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 22483 เกณฑ์การกำหนดให้บริการต้องได้รับการตกลงล่วงหน้าและระบุรายละเอียดในเอกสาร (International Organization for Standardization, 2020) อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบว่า เกณฑ์เรื่องการบริหารต้องเพิ่มหรือควรพิจารณาการสร้างแตกต่างจากมาตรฐานการบริการทั่วไปคือการนำเสนอความเป็นไทย ("Thainess") ผ่านเอกลักษณ์ไทย เช่น การแต่งกายแบบไทยและการให้บริการที่อบอุ่น เรียบง่าย และเป็นมิตร การเพิ่มข้อกำหนดเหล่านี้ไม่เพียงแต่สนับสนุนนโยบายซอฟต์พาวเวอร์ของรัฐบาล แต่ยังช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวไม่ซ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาชี้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่จัดงานไมซ์ ควรให้ความสำคัญและส่งเสริมการพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับบุคลากร ดังนั้นการส่งเสริมและพัฒนาทักษะดิจิทัลเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรในการปรับตัวและเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่จัดงานไมซ์ควรจัดหาและให้บริการอุปกรณ์ที่สนับสนุนงานแบบไฮบริด (Hybrid event) ซึ่งเป็นการผสมผสานรูปแบบการจัดงานทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่จัดงานไมซ์ ควรพัฒนาสถานที่จัดงานให้มียืดหยุ่น จัดงานรูปแบบความหลากหลาย และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น หลอดไฟประหยัดพลังงานและป้ายไฟดิจิทัล รวมทั้งควรเน้นเรื่องสุขอนามัยและความปลอดภัย เพื่อให้ผู้เข้าร่วมงานได้รับการดูแลที่เหมาะสมและปลอดภัย ผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่จัดงานไมซ์ ควรให้ความสำคัญเรื่องช่องทางสื่อสารกับลูกค้าที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพ เช่น โทรศัพท์ อีเมล โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันที่เฉพาะเจาะจงสำหรับการจัดงาน นอกจากนี้ ความเป็นเอกลักษณ์ของวัฒนธรรมไทยควรถูกผสมผสานเข้ากับการบริการที่มีคุณภาพโดยการฝึกอบรมพนักงานให้เข้าใจและสื่อความหมายของวัฒนธรรมไทย ซึ่งจะช่วยให้ได้ประสบการณ์ที่เป็นเอกลักษณ์และมีส่วนช่วยสร้างภาพลักษณ์ของประเทศได้อย่างดี

งานวิจัยนี้เน้นการสัมภาษณ์กับตัวแทนจากกลุ่มผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์โดยเฉพาะเพื่อให้งานวิจัยสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จึงขอเสนอแนะให้มีการดำเนินการสำรวจที่รวมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้น คือ ผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่จัดงานไมซ์ การสำรวจเพิ่มเติมจะช่วยให้มั่นใจได้ว่าเกณฑ์มาตรฐานการบริหารจัดการสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่จัดงานไมซ์ สามารถครอบคลุมและตอบสนองต่อความต้องการของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

REFERENCES

- Chemsripong, S. & Petmee, P. (2017). Creating Value Added Products from Local Wisdom: A Case Study of the Ancient Clot. *Journal of Community Development Research (Humanity and Social Sciences)*, 10(4), 62-85.
- Chiang Rai Database. (2021). *Tai Lue Ban Sri Don Chai*. Retrieved from <https://sites.google.com/mfu.ac.th/chiangrai/traditional/ethnics/Tai-Sridonchai>
- Chudhavipata, W. (2012). *Textile: Reflection of Thai Traditions*. Bangkok: Dhurakij Pundit University.
- Dononbao, C. & Peerasan, J. (2020). Innovation of Development in the HandWoven Cotton of the Local Identity in Loei Province. *Journal of Fine and Applied Arts Khon Kaen University*, 12(2), 23-42.
- Jonpradit, S., Pongyeela, A. & Visalaporn, S. (2014). The Influence of Applying Creative Economy Concept, Factors Driving Creative Economy and Characteristics of Entrepreneurs to Market Success of Five Stars One Tambon One Product (OTOP) in Thailand. *Suthiparithat*, 28(88), 170-195.
- Keativipak, K. (2016). Study and Development Applies Products from Cotton Hand Made to Products Design, Case Study: The Cotton Hand Weaving Groups at Donluang Village, Amphur Pasang, Lamphun Province. *The Fine & Applied Arts Journal*, 11(1), 13-52.
- Mega, S., Thanasripanitchai, P., Sangtamat, P. & Sanitchon, K. (2023). Financial Cost-benefit Analysis of Dong Yang-Pornpiboon village's Indigo dyed Mudmee textile. *Journal of Sustainable Tourism Development*, 5(1), 93-111.
- Office of the National Economic and Social Development Board. (2009). *The Creative Economy*. Bangkok: B C Press (Boonchin) Company Limited.
- Phadoongsitthi, M. (2019). *Cost Accounting* (8th ed.). Bangkok: Thammasat University.
- Poonyaprapha, P., Supasetsiri, P., Inchan, N. & Nopudompan, K. (2018). The Factors Effect to Wisdom and Inheritance of Thai Phuan Hand Woven Fabric at Ban Mai, Nakhon Nayok. *Journal of Social Communication Innovation*, 1(11), 159-168.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2(1), 49-60.

- Sittioum, R., Jaithong, C., Somsri, K., Chaisomtakuland, P. & Wilaikul, S. (2022). Costs and Returns on Products from Thai-Yuan Woven Fabric of Thai-Yuan Cultural Center in Ban Dong Pradok, Samor khae subdistrict, Mueang District, Phitsanulok Province. *Academy Journal of Northern*, 9(4), 94-107.
- Sri Don Chai Subdistrict Municipality. (2024). *General conditions and basic information*. Retrieved from <http://www.tambonsridonchai.go.th/main.php?type=1#>
- Suksai, L., Hoksuan, S., Phungphet, S. & Jedaman, P. (2021). Development to Sustainable Community Potential of Local Wisdoms Productive “Native Silk” Based on Sufficiency Economy & Creative Economy of Chaiyaphum Province Communities. *Journal of Social Science and Buddhist Anthropology*, 6(7), 382-398.
- Sunthorncharoenon, W. (2014). *Creating a creative product or service is not as difficult as you think*. Retrieved from http://www.amexteam.com/resources/helper/editor/upload/knowledge/1/01_pdf